



La telemática,  
un puente que conecta

## seguro de automóviles con el consumidor

*Por medio de la telemática es posible ampliar los servicios del seguro de automóviles, se puede generar información de prevención de riesgos en las vías, mejorar hábitos de conducción y ofrecer un diagnóstico del estado del vehículo en aspectos preventivos y predictivos.*

**Juan David Ángel Lasso**

Profesional de las Cámaras Técnicas de Autos y Transporte.



Saldaña Sáenz, I. (2021). Ilustración pirámide de Maslow en la era digital

La Cumbre de Seguros de Autos de América Latina, con enfoque en la transformación de seguros de autos en la era digital y de aislamiento, se realizó del 22 al 24 de febrero de 2021, liderada por Gabriel Mysler, director de Innovation@Reach<sup>1</sup>. Los temas que fueron tratados en las jornadas estuvieron relacionados con la migración del seguro de automóviles hacia un esquema centrado en el cliente, por medio de los productos que se ofrecen, y con la telemática como herramienta para apalancar y estrechar la relación directa entre la industria y el consumidor.

Antes de entrar en el mundo de la telemática, es importante entender qué consumidor se tiene actualmente y hacia dónde se está orientando, toda vez que hoy en día, por los avances tecnológicos, nos enfrentamos a un consumidor cada vez más digital, el cual, según la pirámide de Maslow, puede interpretarse con base en las aplicaciones que consume, de la siguiente forma:

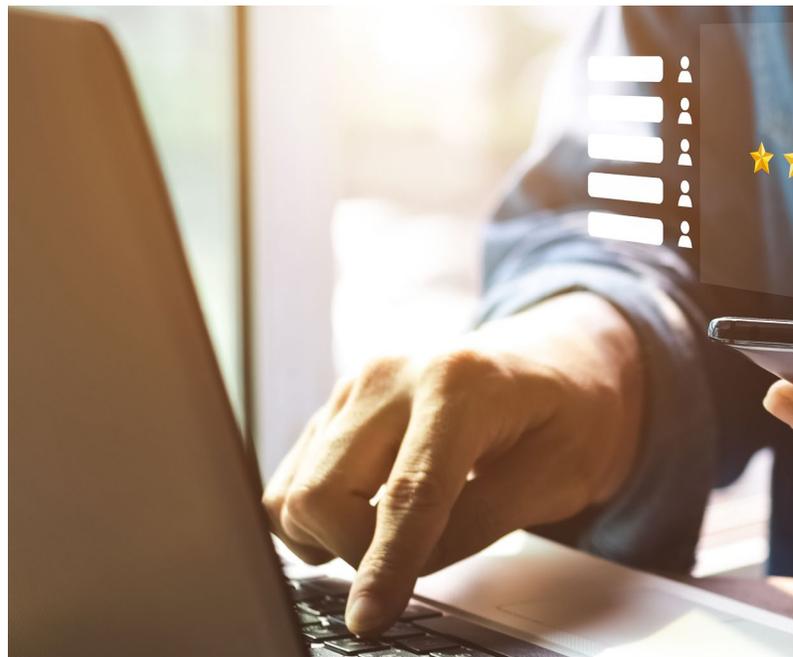
1. Autorrealización: LinkedIn.

➔ Los consumidores tienen mayor disposición a compartir sus datos si se les ofrecen servicios relacionados con el control y la prevención de sus riesgos.

2. Autoestima: TikTok e Instagram.
3. Necesidades sociales: Facebook, Twitter, WhatsApp y YouTube.
4. Necesidades de seguridad: Waze, Uber y Google Maps.
5. Necesidades básicas: Netflix, conectividad a una red 4G o a wifi, tener una cámara, descargar contenido de interés que encuentra en internet y poder

1. Empresa argentina de consultoría de innovación centrada en el cliente. Fuente: <https://www.reach-soluciones.com/>

➔ La telemática en el seguro de automóviles se ha convertido en una oportunidad para crear nuevos productos que fortalezcan la relación y la comunicación con el consumidor digital.



comunicarse y recibir notificaciones por medio de un dispositivo móvil (Saldaña Sáenz, 2021).

Así mismo, la adopción digital cada año deja de estar en función de la edad; según el *World Insurance Report 2020*, publicado por Capgemini<sup>2</sup>, las transacciones que son realizadas en línea o por aplicaciones de dispositivos móviles se han comportado de la siguiente forma desde 2018:

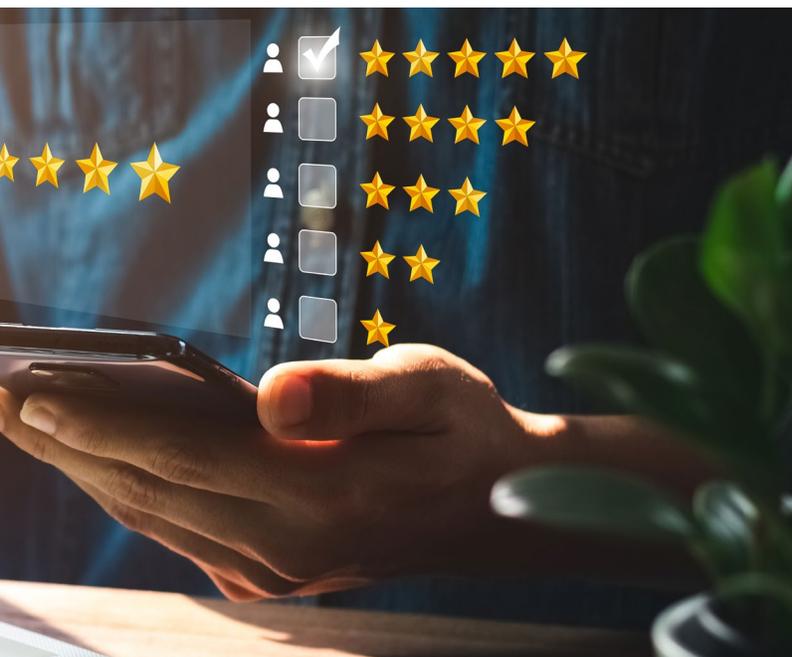
AÑO	Millennials (Nacidos después de 1980)	Generación X o con mayor edad (Nacidos en 1980 o antes)
2018	54%	30%
2019	57%	43%
2020	62%	64%

Según el estudio realizado por esta firma en 2019, desde el punto de vista de los seguros, los consumidores tienen las siguientes características:

1. Muestran un alto interés hacia nuevos esquemas de aseguramiento.
2. Están más dispuestos a renovar si les ofrecen servicios adicionales a las coberturas del seguro sin incurrir en mayores costos.
3. Tienen mayor disposición a compartir sus datos si les ofrecen servicios relacionados con el control y la prevención de sus riesgos.
4. Están dispuestos a pagar más dinero por coberturas para los riesgos a los que están expuestos.

Además, la disposición de los clientes a comprar seguros en firmas *Big Tech*<sup>3</sup> ha aumentado del 17% al 36% en los últimos cinco años (Capgemini):

AÑO	Disposición de los clientes a comprar seguro en firmas Big Tech
2016	17%
2018	30%
2020	36%



La telemática es la «Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión de información computarizada»<sup>4</sup>. En el seguro de automóviles este campo de la ciencia, que permite la transmisión de datos informatizados a través del teléfono, se ha convertido en una oportunidad para crear nuevos productos que fortalezcan la relación y la comunicación con el consumidor digital.

¿Qué puedo saber de un automóvil a través de la telemática? (Mysler, 2021)

1. Longitud, latitud, altura, dirección y sentido, por medio del GPS.
2. Distancia y rutas recorridas.
3. Ubicación y fechas de conducción.
4. Velocidad máxima de manejo, velocidad de contexto, velocidad con lluvia.

5. Horas de manejo sin detenerse.
6. Conducción por zonas seguras o inseguras.
7. Conducción nocturna.
8. Lugares donde se estaciona en la noche.
9. Zonas y horarios habituales de manejo.
10. Información de multas de tránsito.
11. Pago de impuestos de automotores.
12. Inspecciones o peritajes a partir de la integración de datos de diagnóstico en línea y ADAS<sup>5</sup>

¿Qué servicios se pueden ofrecer con la telemática? (Mysler, 2021)

1. Pago por kilómetro recorrido: seguro que ajusta la tarifa con base en el uso del vehículo por distancia recorrida.
2. Pago por hábitos de conducción: seguro que ajusta la tarifa por medio del seguimiento al uso que se le da al vehículo, en mediciones como tiempo de conducción, uso de los frenos, aceleración y velocidad del vehículo, rudeza en los giros, entre otros.
3. Pago por hábitos de conducción con retroalimentación al conductor: seguro que ajusta la tarifa con base en los hábitos de conducción y adiciona servicios de retroalimentación al conductor.
4. Seguros a la medida: coberturas según solicitud del cliente.
5. Seguros on-off: habilitar coberturas cuando el vehículo se encuentre en uso.
6. Seguro de movilidad: brinda coberturas asociadas a la movilidad de la persona, según los trayectos que realice, independientemente del medio de transporte. (González Posada, 2021)
7. Encuentra su vehículo: servicio que permite monitorear la ubicación del vehículo en tiempo real.

2. Multinacional francesa de servicios de consultoría. Fuente: <https://www.capgemini.com/>  
 3. Término utilizado para agrupar a las empresas tecnológicas más grandes del mundo.  
 4. Definición del Diccionario de la lengua española.  
 5. Sistemas avanzados de asistencia al conductor

- Alerta temprana de accidente: servicio que avisa directamente a la aseguradora que el vehículo tuvo un choque.
- eCall*: servicio que avisa directamente a las líneas de emergencia que se presentó un siniestro.
- Reconstrucción del choque: conocer los hechos que generaron el accidente, por medio de dispositivos de video incorporados en el vehículo.
- Auditoría de gastos de reparación (historial de accidentes similares).
- Detección de fraude: por medio del análisis de la información proporcionada por el consumidor digital se pueden construir algoritmos que generen alertas de fraude.
- Monitoreo del estado del vehículo: con los datos de los computadores de los vehículos y el análisis de la información en tiempo real se pueden generar notificaciones en dispositivos móviles para realizar mantenimiento preventivo.
- Asistente de navegación: aplicaciones que brindan información al conductor sobre la ruta más corta para llegar al destino.
- Asistente de tráfico: aplicaciones que se alimentan en tiempo real sobre lo que reportan los conductores en las vías y generan información sobre el tráfico.
- Gestión de flotas de vehículos: dispositivos que permiten rastrear en tiempo real la ubicación y el uso que se le está dando a un grupo de vehículos.
- Asistente personal: servicios de tecnología que a partir de los datos de dispositivos móviles o computadores dentro del vehículo generan recomendaciones, retroalimentación o información útil para el conductor.

# APLICACION INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

CONTACTANOS  
3108023454

Conozca más aquí

Disponible para  
Android

Consíguelo en el  
App Store

Disponible para  
Huawei



FUNCIONES  
COMO

- Modulo de consultas
- Modulo de reportes
- Modulo de mensajes
- Modulo de pico y placa



Carrera 10 # 21 -15 Tunja

www.grupoata.co

Grupo ATA  
Tecnología para todos

18. ADAS: sistemas de alerta que pueden evitar los choques, por medio de avisos al conductor en los que se le indica que no está manejando de forma adecuada.
19. Detección de fatiga o distracción: servicio que, a partir de la información de salud que capturan dispositivos como los relojes inteligentes, permite detectar eventos anómalos en el cuerpo.
20. Detección de distancia o salida de carril: a partir de sensores en los vehículos y algoritmos de inteligencia artificial se puede definir el comportamiento del vehículo en las vías.

¿Cómo debería adoptarse la telemática en el seguro de automóviles? (Mysler, 2021)

La telemática:

1. No es solo ofrecer seguros más económicos, sino ajustar el valor de acuerdo con los riesgos a los que están expuestos el vehículo y el conductor.
2. Es ser socio del asegurado en la prevención y no solo en el pago del siniestro.
3. Es poder tener el precio justo, desde la perspectiva del asegurado.
4. Es convertir la acción de conducir un vehículo en una actividad más segura.

→ La telemática permite crear sistemas de alerta que pueden evitar los choques, por medio de avisos al conductor en los que se le indica que no está manejando de forma adecuada.

5. Es sensibilizar sobre conducción más prudente y evitar multas de tránsito.
6. Es convertir el contrato de seguros en un diálogo más permanente entre la aseguradora y el asegurado.
7. Es brindar servicios de valor agregado percibidos como útiles y necesarios por el usuario.
8. Es comunicar adecuadamente los beneficios de la prevención.
9. Es poder evidenciar el impacto del internet de las cosas en el seguro.
10. Hace más visible la industria en la sociedad. 

## Bibliografía

Capgemini. (s.f.). *World Insurance Report 2019*. Obtenido de <https://www.capgemini.com/de-de/wp-content/uploads/sites/5/2019/05/World-Insurance-Report-2019.pdf>

Capgemini. (s.f.). *World Insurance Report 2020*.

González Posada, C. (Febrero de 2021). *Seguro de movilidad de la persona: mas allá de asegurar un vehículo*.

Mysler, G. (febrero de 2021). *Telemática, IoT y el seguro*.

Saldaña Sáenz, I. (Febrero de 2021). *Nuevos modelos de negocio y el cliente como centro de cualquier estrategia*.